

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 11, December 2023
Licenced by CC BY-SA 4.0
E-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10337855>

Implementasi *E-Government* Pada Aplikasi DILANDACITA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Indah Sevtyaning Choirunnisa^{1*}, Putri Dhiya Deyani², Salsabilla Putri Nurimani³,
Ivan Darmawan⁴

¹²³⁴Universitas Padjadjaran

Email korespondensi: salsabilla20003@mail.unpad.ac.id

Abstract

The implementation of e-government in Dilandacita application is a progressive step in the transformation of public services at the Population and Civil Registration Office of Cimahi City. Dilandacita is designed to make it easier for people to apply for population administration services in real time with only an internet connection and browser. Using descriptive qualitative research method, this research focuses on analyzing the implementation of e-government, especially the concept, objectives, and performance of e-government (Indrajit, 2002). The result is based on the Community Satisfaction Index, Dilandacita application received a score of 80,575 from a total of 13,542 respondents (users). The implementation of Dilandacita can be said to be good and improve administrative efficiency, optimize the transaction process, and provide better accessibility for the community. In addition, the government can increase transparency, public participation, and form a modern, efficient, and sustainable public service ecosystem.

Keywords: E-government, Dilandacita, public services

Article Info

Received date: 28 November 2023

Revised date: 3 December 2023

Accepted date: 10 December 2023

PENDAHULUAN

Dewasa ini, ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi mengalami kemajuan yang cukup signifikan ditandai dengan cepatnya informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat di berbagai penjuru dunia. Dengan adanya kemajuan teknologi, antarindividu dan kelompok dapat melakukan komunikasi secara *real time* dimana pun dan kapan pun. Tentunya, dalam pemerintahan era modern kemajuan teknologi ini sangat berpengaruh terhadap kinerjanya dalam melayani masyarakat. Dilansir dari laman United Nation mengenai *Government Survey 2020*, Indonesia menempati peringkat ke-88 dalam United Nations *E-government Index* dengan nilai 0,6612 dalam hal implementasi dan pengembangan *e-government* pada tahun 2020. Dibandingkan dengan tahun 2018, Indonesia naik sebanyak sembilan belas peringkat dari peringkat ke-107. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur tantangan dan kekuatan dalam upaya implementasi *e-government* pada pembangunan negara khususnya anggota PBB. *E-government* atau electronic government berasal dari bahasa asing, biasa dikenal dengan pemerintah elektronik atau pemerintah digital. *E-government* merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang berbasis pada penggunaan elektronik atau teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan baik

pada bidang legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk proses pemerintahan yang demokratis, menyampaikan pelayanan publik, atau meningkatkan efisiensi internal.

Salah satu implementasi *e-government* dapat diwujudkan pemerintahan dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk karena berkaitan dengan salah satu fungsi pemerintah—yakni fungsi pelayanan. Menurut Rusli (1985), penduduk merupakan sejumlah orang hasil dari proses demografi—yaitu fertilitas (kelahiran) dan mortalitas (kematian), dan migrasi (perpindahan penduduk). Pada umumnya, penduduk di suatu daerah atau negara memiliki ciri khas tertentu yang dapat menjadi pembeda dengan penduduk di daerah atau negara lain. Kependudukan dapat menjadi tolok ukur dalam mengukur kemajuan suatu bangsa (Budiarjo, 1992). Aspek indikator dalam kependudukan tersebut antara lain pertumbuhan, komposisi, jumlah, dan distribusi penduduk. Aspek-aspek tersebut berimplikasi terhadap sosial, politik, ekonomi, budaya, dan lingkungan.

Salah satu upaya dalam mensejahterakan masyarakat adalah peningkatan mutu pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sadar akan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi meluncurkan sebuah aplikasi bernama Dilandacita (Digitalisasi Pelayanan Admuduk Cimahi Kota). Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ipah Latipah, aplikasi Dilandacita dapat mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem informasi digital. Disdukcapil Kota Cimahi telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Dilandacita ini bekerja sama dengan kelurahan. Dengan ada aplikasi Dilandacita, Ipah Latipah berharap agar masyarakat menggunakan layanan daring ini sehingga masyarakat tidak perlu mengantri di Pemerintah Kota Cimahi.

E-government atau *electronic government* berasal dari bahasa asing, biasa dikenal dengan pemerintah elektronik atau pemerintah digital. *E-government* ini adalah salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang penggunaannya berbasis teknologi informasi atau elektronik untuk memberikan pelayanan serta informasi untuk warganya yang dilakukan oleh pemerintah, dan juga hal-hal lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan. *E-government* bisa digunakan baik itu di bidang administrasi publik, yudikatif, atau legislatif untuk proses pemerintahan yang demokratis, menyampaikan pelayanan publik, atau meningkatkan efisiensi internal.

Di Indonesia sendiri penggunaan dari teknologi informasi dan komunikasi pada sektor publik didorong oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Untuk mencapai tujuan strategis *e-government* disebutkan bahwa ada 6 strategi yang perlu dilaksanakan dalam Inpres tersebut ketika akan mengembangkan *e-government*. Diantara enam strategi itu, strategi pertama ialah pengembangan sistem pelayanan yang terpercaya dan handal, juga sampai hingga ke masyarakat luas. Layanan publik dapat dipercaya, jelas integrasinya, dan dapat dengan mudah dimiliki oleh setiap rakyat pada semua daerah yang ada di Indonesia. Karena hal tersebut maka harus transparan pelayanan publik yang dilakukan, selain itu harus terpercaya, serta tercapai oleh masyarakat luas lewat jaringan komunikasi dan informasi. Sudah banyak instansi pemerintah baik di tingkat daerah dan pusat yang berinisiatif untuk mengembangkan pelayanan publik menggunakan jaringan komunikasi dan informasi pada saat ini.

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi di sektor publik, menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2016), ada 3 elemen sukses yang

harus dimiliki dan diperhatikan secara benar-benar. Tiga elemen sukses tersebut ialah: Value, Capacity, dan Support. Adapun dalam jurnal ini, peneliti menggunakan teori implementasi, dimana diungkapkan oleh Darcy dalam Indrajit (2002) bahwa ada 8 elemen sukses dalam mengembangkan konsep-konsep digital pada sektor publik yang sangat erat kaitannya dalam implementasi *e-government* dengan harapan dengan penerapan *e-government* dapat berjalan efektif. Masing-masing elemen tersebut yaitu:

a. Political Environment

Political environment merupakan suasana atau keadaan politik di mana program *e-government* dijalankan. Terdapat 2 jenis proyek yang terkait dengan unsur ini, yang kesatu ialah proyek top-down dimana keberadaan proyek ditentukan oleh prakarsa lembaga eksekutif sebagai pemegang kekuasaan tertinggi pemerintahan dan didukung oleh lembaga legislatif sebagai pemberi wewenang. Sedangkan proyek kedua merupakan proyek bottom-up yang didasarkan pada inisiatif instansi pemerintah atau birokrat departemen. Oleh karena itu,

Bisa dibilang bahwa yang diinginkan dari efektivitas penerapan *e-government* merupakan keinginan berbagai pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government* dan mendukung inisiatif terkait *e-government*.

b. Leadership

Leadership atau kepemimpinan ini berkaitan dengan amanah atau kemampuan pemerintah daerah dalam mewujudkan kenyataan ketika menerapkan *e-government*. Setidaknya ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar suatu pemerintahan bisa efektif, yaitu memiliki sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya keuangan. Lalu tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Yang ketiga adalah sumber daya manusia dengan kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk mencapai efektivitas *e-government*.

c. Planning

Perencanaan atau planning merupakan sebuah proses. Tahap ini merupakan tahap yang sangat penting karena pada tahap ini akan direncanakan rencana program *e-government* secara menyeluruh dan rinci. Terlihat bahwa perencanaan yang baik memberikan kontribusi yang besar terhadap pelaksanaan rencana tersebut, yang ingin dicapai disini ialah efektivitas penerapan *e-government*.

d. Stakeholders

Stakeholder adalah pihak-pihak yang menganggap dirinya mempunyai kepentingan langsung dan tidak langsung dalam implementasi inisiatif *e-government* yang relevan. Pemangku kepentingan utama proyek *e-government* ialah pemerintah, sektor swasta dan masyarakat yang bekerja sama untuk mengimplementasikan *e-government*.

e. Transparency/Visibility

Transparansi dalam proyek-proyek *e-government* kaitannya erat dengan kehadiran para pemangku kepentingan, yaitu seluruh informasi dan data tentang asal usul dan kondisi proyek yang sedang berjalan harus tersedia setiap saat agar dapat diakses secara bebas oleh para pemangku kepentingan. Memberikan akses terhadap informasi dan data yang berkaitan dengan proyek yang sedang berjalan kepada pihak-pihak yang berkepentingan secara tidak langsung adalah alat pemasaran yang cukup efektif sebab menunjukkan bahwa pemerintah selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan sikap serius dalam melaksanakan berbagai proyek *e-government*.

f. Budgets

Kekuatan sumber daya keuangan anggaran proyek *e-government* merupakan salah satu faktor strategis yang sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan proyek. Besar kecilnya anggaran yang disediakan pemerintah sebenarnya tergantung pada prioritas pemerintah terhadap status proyek terkait.

g. Technology

Teknologi informasi yang digunakan dalam *e-government* sangatlah luas, mulai dari yang paling sederhana dan murah hingga yang paling kompleks. Pilihan teknologi yang akan diterapkan dalam proyek *e-government* sangat bergantung pada anggaran yang tersedia. Artinya semakin besar anggaran yang tersedia maka semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan digunakan, sehingga meningkatkan kemungkinan tercapainya efektivitas program.

h. Innovation

Dalam hal ini, aspek innovatio atau inovasi mengacu pada kenyataan bahwa ide-ide kreatif programmer baik secara langsung atau tidak langsung bisa meningkatkan keterkaitan pengunjung dengan pemakaian website. Inovasi dapat dicapai dengan berfokus pada kebebasan mesin pencari, kamera, dan pengguna untuk melakukan jajak pendapat online di situs web yang relevan.

METODE

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah proses yang mendeskripsikan fenomena, objek, maupun lingkungan sosial yang dijawab dalam sebuah tulisan naratif (Sugiyono, 2017). Dengan kata lain, data yang terkumpul dideskripsikan dengan kata maupun gambar—bukan dengan angka. Peneliti merupakan salah satu alat ukur penelitian dalam penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, data sekunder dan data primer merupakan jenis data yang digunakan dengan teknik pengumpulan data studi pustaka, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun fokus dari penelitian ini ialah menganalisis implementasi *e-government* khususnya konsep, tujuan, dan kinerja *e-government*. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, Jawa Barat. Informan penelitian ini adalah Bapak Rudi Nugroho, Administrator *Database* Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dan Bapak Arie Trihermawan, Tenaga Ahli Develop Dilandacita.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep DILANDACITA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi saat ini menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi DILANDACITA (Digitalisasi Layanan Admindak Cimahi Kota). Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis website yang diciptakan untuk mempermudah pengajuan layanan administrasi kependudukan yang awalnya harus menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat, namun akhirnya dibuat dengan database yang terpisah dari pusat. Diharapkan masyarakat Kota Cimahi dengan adanya DILANDACITA ini, bisa mengajukan dokumen kependudukan dimanapun, kapanpun, hanya dengan bermodalkan koneksi internet dan browser internet. Karena DILANDACITA ini berbasis website, maka aplikasi ini dapat diakses oleh perangkat apapun, baik handphone maupun komputer.

Aplikasi DILANDACITA ini menjadi penghubung antara masyarakat dengan Disdukcapil terkait pengajuan layanan kependudukan seperti pembuatan akta baik kelahiran dan kematian, pembuatan dan pendaftaran kartu keluarga, E-KTP, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan adminduk. Sebelum digunakannya aplikasi berbasis website DILANDACITA, Disdukcapil Kota Cimahi masih menggunakan Google Form, whatsapp, dan datang secara langsung ke Disdukcapil Kota Cimahi untuk pengajuan dokumen, walaupun hingga sekarang masih ada yang datang secara langsung atau offline. Namun, meskipun begitu pengajuan secara offline atau datang langsung ke Disdukcapil Kota Cimahi, saat ini dibatasi kuotanya yaitu sekitar 120 orang perharinya. Untuk pengajuan offline dan berkas yang diajukan pada akhirnya oleh petugas tetap akan dimasukkan ke dalam DILANDACITA.

Dengan adanya aplikasi DILANDACITA ini untuk pengajuan dokumen dari masyarakat dianggap lebih baik dan efisien dibanding sebelumnya. Dimana dalam aplikasi ini masyarakat bisa langsung saja mengupload semua berkas yang dibutuhkan di aplikasi sesuai yang diminta. Sebelum dibuatnya aplikasi DILANDACITA sudah dianalisis terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan, melalui berbagai tahapan-tahapan, diantaranya yaitu tahap analisis, tahap *develop*, tahap uji coba, dan tahap perbaikan. Tahap uji coba dilakukan secara langsung kepada masyarakat, sembari melakukan pengajuan juga dilakukan perbaikan. Dalam DILANDACITA ini ada empat orang dari Disdukcapil Kota Cimahi yang terlibat langsung untuk pengembangan aplikasi. Perawatan sistem IT dari aplikasi DILANDACITA sendiri dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Cimahi karena servernya berada disana. Disdukcapil hanya bisa melaporkan ke Diskominfo bila ada kesalahan, jadi untuk perawatan atau *maintenance* dilakukan oleh Diskominfo

Dalam penggunaan dan pengembangan aplikasi DILANDACITA, Disdukcapil Kota Cimahi mengadakan pelatihan internal untuk meningkatkan kapasitas kompetensi operator. Disdukcapil mengadakan bimbingan teknis (bimtek) atau pelatihan dan pendampingan teknis (damtek). Melihat dari sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil saat ini sudah cukup untuk menjalankan atau melaksanakan aplikasi DILANDACITA. Sedangkan untuk jaringan sendiri, Diskominfo Kota Cimahi yang mengurus, meskipun pada awalnya sempat memiliki kecepatan jaringan yang kurang cepat, namun sekarang sudah sekarang lebih baik. Hal tersebut karena *feedback* dari Disdukcapil dan tangani oleh Diskominfo. Penganggaran untuk aplikasi DILANDACITA ini berasal dari APBD Kota Cimahi. Terutama mengenai penganggaran sumber daya manusia IT-nya. Di pemerintahan sendiri karena orang yang ahli dalam IT belum tersedia, untuk menutupi hal tersebut maka Disdukcapil meng-hire dua orang tenaga ahli programer untuk membangun DILANDACITA dan untuk spesifikasi yang diperlukan.

Aplikasi DILANDACITA ini memiliki tujuan jangka panjang dan juga jangka pendek untuk inisiatif *e-government*. Tujuan jangka panjangnya yaitu untuk melayani masyarakat yang membutuhkan dokumentasi administrasi kependudukan. Sama halnya dengan tujuan jangka pendeknya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tujuannya untuk melayani. Inti dari diadakannya aplikasi DILANDACITA ini adalah pelayanan, untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan.

Tujuan dan Manfaat DILANDACITA

DILANDACITA merupakan aplikasi yang diciptakan sebagai wadah penghubung antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi dalam mempermudah pengajuan layanan administrasi kependudukan. Dengan hadirnya Dilandacita, pemerintah dapat memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada masyarakat Kota Cimahi

dalam hal pelayanan publik. Pintu menuju era transparansi pemerintah yang lebih baik juga terbuka dengan masyarakat diberikan akses untuk terlibat secara aktif dalam interaksi dengan pemerintah. Masyarakat dapat mengecek secara transparan dokumen administrasi kependudukan apa saja yang sudah terunggah dan dokumen yang belum terunggah. Kemudian, masyarakat dapat memberikan umpan balik mengenai layanan digital yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi melalui penilaian kepuasan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Cimahi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Dilandacita mendapatkan nilai 80.575 dari total 13.542 responden (*user*) dan mendapatkan mutu pelayanan: B (baik). Selain itu, Dilandacita menjadi alat yang sangat efektif bagi pemerintah dalam menawarkan pelayanan yang lebih banyak serta baru terhadap publik. Meski demikian, tidak menutup kenyataan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi. Oleh karena itu selain melalui aplikasi Dilandacita, Disdukcapil Kota Cimahi masih membuka layanan pengajuan dokumen kependudukan secara luring dengan kuota yang dibatasi setiap harinya maksimal 120 antrian. Kelebihan dari penggunaan Dilandacita adalah pengoptimalan efisiensi pelayanan publik dimana baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, dan sumber daya lainnya yang dapat dialokasikan untuk keperluan yang lebih mendesak. Dengan begitu, aplikasi Dilandacita menjadi katalisator dalam transformasi positif menuju pelayanan publik di Kota Cimahi yang lebih responsif, ekonomis, dan berkelanjutan.

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai / User	44546	42997	41770	47309	44343	43000	43407	43408	43417
NRK / Pertanyaan	3,261	3,173	3,158	3,483	3,274	3,302	3,132	3,207	3,256
NRK tertimbang / pertanyaan	0,362	0,353	0,357	0,398	0,364	0,340	0,349	0,358	0,354
IKM Unit pelayanan	82,23 %				80,575 %				

NO	Unsur Pelayanan Online	Rata-rata
U1	Kemudahan Pendaftaran	3,261
U2	Prosedur Pelayanan	3,173
U3	Kecapatan Pelayanan	3,158
U4	Kemudahan/Kecepatan Biaya	3,483
U5	Kemudahan Pelayanan	3,274
U6	Kecapatan Biaya	3,302
U7	Kemudahan Fitur	3,132
U8	Kualitas Isi/Konten Aplikasi	3,207
U9	Pengantaran Pengakuan	3,256

IKM UNIT PELAYANAN : 80,575
MUTU PELAYANAN : B (Baik)

Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat, Agustus 2022 - Desember 2023

Kinerja DILANDACITA

Aplikasi Dilandacita dapat mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem informasi digital. Sebelum hadir aplikasi Dilandacita, pengajuan adminduk secara daring menggunakan *platform* Google Form maupun WhatsApp. Setelah hadir aplikasi Dilandacita, pengajuan lebih mudah karena masyarakat tidak perlu mengantri dengan lama karena masyarakat dapat mengunggah dokumen adminduk ke aplikasi Dilandacita. Walaupun begitu, Disdukcapil Kota Cimahi tetap memberikan pelayanan publik secara luring di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Adapun terkait apakah aplikasi Dilandacita sudah menjangkau semua kalangan masyarakat atau belum, Disdukcapil Kota Cimahi juga bekerja sama dengan kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Cimahi. Hal ini disebabkan di Cimahi pun banyak masyarakat lanjut usia yang sama sekali tidak menggunakan gawai dan internet—ditambah dengan lokasi rumahnya yang relatif jauh dengan Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Oleh karenanya, dengan begitu kecamatan dan kelurahan akan melakukan *backup* terhadap masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dengan Mal Pelayanan Publik maupun masyarakat lanjut usia.

Dalam pelaksanaannya, kesiapan aplikasi Dilandacita terbilang sudah lancar. Menurut Bapak Rudi Nugroho, Administrator *Database* Ahli Muda, beberapa bulan terakhir sempat terjadi masalah pada aplikasi. Namun, pada akhirnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi membantu memperbaharui *server* dan jaringan aplikasi Dilandacita sehingga kini aplikasi berjalan dengan lancar kembali. Apabila sewaktu-waktu terjadi kendala kembali, Disdukcapil akan meminta bantuan kepada Diskom Cimahi untuk membantu memperbaiki aplikasi secara teknis.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya terkait sosialisasi aplikasi Dilandacita kepada masyarakat Kota Cimahi, Disdukcapil sangat memanfaatkan penggunaan media teknologi informasi (media sosial) dalam memberikan informasi atau pengumuman terkait pelayanan publik melalui aplikasi Dilandacita. Kini, Disdukcapil lebih intens menggunakan Instagram sebagai media informasi. Selain Instagram, Disdukcapil juga mengumumkan informasi menggunakan fitur status WhatsApp.

Apabila masyarakat ingin menyampaikan saran dan kritik, terdapat survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan daring di fitur Dilandacita. Masyarakat pun dapat menyampaikan keluhan, saran, ataupun kritik secara langsung di pojok pengaduan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Adapun terkait manajemen transformasi khususnya pengembangan aplikasi Dilandacita, Disdukcapil Kota Cimahi melakukan pengembangan aplikasi berdasarkan *feedback* dari masyarakat. Dengan kata lain, Disdukcapil Kota Cimahi mempertimbangkan fitur-fitur apa saja yang dibutuhkan masyarakat dalam aplikasi Dilandacita. Contohnya, sekarang terdapat modul pengajuan dan fitur pengisian *e-mail* dari yang sebelumnya tidak ada.

Dalam prosesnya, tentu perlu Disdukcapil perlu melaksanakan *controlling* seperti *monitoring* dan evaluasi secara berkala terhadap aplikasi Dilandacita. *Monitoring* yang dilakukan Disdukcapil lebih ke arah berapa jumlah pengajuan per hari. Sementara itu—evaluasi dilakukan tidak setiap saat—melainkan jika terdapat masalah saja di aplikasi Dilandacita, misalnya terjadi *bug*.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, implementasi *e-government* melalui aplikasi Dilandacita menjadi solusi aktif bagi pemerintah Kota Cimahi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mempermudah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, implementasi Dilandacita dapat dikatakan baik dan terbukti meningkatkan efisiensi administratif, mengoptimalkan proses transaksi, dan memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Dilandacita tidak hanya mengurangi beban birokrasi dengan kemudahan proses, tetapi juga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan terjangkau. Selain itu, melalui aplikasi ini, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan membentuk ekosistem pelayanan publik yang modern, efisien, dan dapat berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya mengenai implementasi *e-government* pada aplikasi Dilandacita disarankan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi tersebut dan pengembangan strategi oleh dinas terkait untuk meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat.

Referensi

- Cimahi, I. (2022, Agustus 26). Permudah Pengurusan Adminduk Di Cimahi Lewat Aplikasi Dilandacita. *Info Cimahi*.
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kabupaten Ngawi. “*E-Government* Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 Dan Efektifitas Pelayanan Publik.” 29 Juni 2021.
- DPMPTSP Kabupaten Kaimana. “STRATEGI PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DI PEMERINTAHAN.” 20 June 2022.
- E, Ihsanira Dhevina. “Beranda Produk Hukum Berita & Artikel Informasi & Layanan Publik Tentang Kami E- Government : Inovasi Dalam Strategi Komunikasi.” Setneg.Go.Id, 4 April 2018.
- Hariyati, Ana Maria Sri, Et Al. “Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Di Kecamatan Pulomerak).” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 3, 2022
- Junaidi. (2015). Implementasi *E-Government* Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Adminduk. *REFORMASI*.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Ummu, G. K., & Junianto, A. (2022). Implementasi *E-Government* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil). *Sawala*.
- Larasati, D. C. (2019, November). Analisis Elemen Sukses *E-Government* Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Kota Malang. In *Conference On Innovation And Application Of Science And Technology (CIASTECH)* (Vol. 2, No. 1, Pp. 93-100).
- Perdana, D. R., & Fanida, E. H. EFFECTIVENESS OF GOVERNMENT RESOURCES MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION IN SURABAYA GOVERNMENT OFFICES.
- Sadli. (2022). Disdukcapil Kota Cimahi Kini Gunakan Aplikasi Layanan Dilandacita. Diakses Dari <https://Cimahikota.Go.Id/Berita/Detail/81877-Disdukcapil-Kota-Cimahi-Kini-Gunakan-Aplikasi-Layanan-Dilandacita> Pada 1 Desember 2023.
- Sari, S. T., Parawu, H. E., & Harakan, A. (2022). PEMANFAATAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN LUWU. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1151-1166.
- Salsabila, R. I. (2022). Implementasi *E-Government* Dalam Pencatatan E-KTP (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Majalengka Tahun 2019). *FISIP Unpad*.
- Septiani, Maya. “*E-Government* Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 Dan Efektivitas Pelayanan Publik.” *Ombudsman.Go.Id*, 1 April 2020.
- Shavira, A., Rudiana, R., & Lesmana, A. C. (2021). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT PADA PENGGUNAAN APLIKASI QJUE SEBAGAI UPAYA PENERAPAN JAKARTA SMART CITY DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,

DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174-183.

Yuhefizar, Et Al. *NASKAH AKADEMIK DAN RANCANGAN PERATURAN DAERAH TENTANG PENGELOLAAN E-GOVERNMENT DI PROVINSI SUMATERA BARAT*. Padang, PPID Sumbar, 2017.